

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
TRABAJO DE FIN DE GRADO

MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO PARTE DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO CIVIL:

**UN PUNTO DE ENCUENTRO ENTRE EL
DERECHO Y EL TRABAJO SOCIAL**



AUTOR
TUTORA

fcortes@ucm.es

10/06/2013
FABIO CORTES SÁNCHEZ
MARTA BLANCO CARRASCO

MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO PARTE DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO CIVIL: UN PUNTO DE ENCUENTRO ENTRE EL DERECHO Y EL TRABAJO SOCIAL

**“COMMUNITY MEDIATION AS PART OF CIVIL MEDIATION:
A MEETING POINT BETWEEN LAW AND SOCIAL WORK.”**

RESUMEN / ABSTRACT

Durante la última década se ha producido un amplio desarrollo normativo en el marco de la Unión Europea que ha provocado la implicación de las Instituciones de España en lo referente a la Resolución Alternativa de Conflictos. En este sentido, la Mediación y su relación con el Trabajo Social, son campos a explorar y definir.

El presente trabajo expone y analiza los resultados de una investigación que busca identificar y diferenciar los rasgos característicos de la Mediación Comunitaria con relación a la Mediación Civil, así como con relación al campo profesional del Trabajo Social Comunitario y del Derecho.

During the last decade, it's going on a huge Law development in the European Union which it has influenced the Spanish Institutions implication towards the Alternative Dispute Resolution. In this sense, the Mediation in relation with the Social Work is part of the structure to explore and define.

This paper exposed and analyses the results of a research which it tries to identify and differentiate the special features of Community Mediation in relation with Civil Mediation, and also in relation with Community Social Work and Law professions.

PALABRAS CLAVE / KEY WORDS

Mediación Comunitaria, Trabajo Social Comunitario, Acción de la Mediación, Instancia de la Mediación.

Community Mediation, Community Social Work, Action Mediation, Mediation Instance.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	4
2.- METODOLOGÍA	
2.1.- Investigación Social	6
2.1.1.- <i>Prácticas de Investigación</i>	6
2.1.2.- <i>Plan de Análisis de los Datos</i>	8
3.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
3.1.- Resultados	
3.1.1.- <i>Marco teórico y Concepto de Mediación Comunitaria</i>	9
3.1.2.- <i>Límites de la Mediación</i>	11
3.1.3.- <i>Diferencias y Semejanzas entre el Trabajo Social Comunitario y la Mediación Comunitaria</i>	13
3.1.4.- <i>Bagaje formativo y profesional</i>	18
3.2.- Discusión	22
4.- CONCLUSIONES	24
5.- BIBLIOGRAFÍA	26
6.- ANEXOS	
6.1.- Cuestionario	28
6.2.- Guion entrevista	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Relación de perfil laboral y de entrevistas realizadas	7
Tabla 2	Relación de Ítems previstos y práctica para analizar	8
Tabla 3	Relación de subconceptos aparecidos en las definiciones de Mediación Comunitaria y su frecuencia	10
Tabla 4	Relación de los conflictos dentro del Marco de la Mediación Comunitaria y su frecuencia	11
Tabla 5	Relación entre Rango de Edad, Estudios, sexo, nacionalidad y sus frecuencias	18
Tabla 6	Relación de las personas que han estudiado trabajo social, derecho, otras y que son mediadoras, formadoras, ambas o ninguna y sus frecuencias	19
Tabla 7	Relación de estudios, profesión, cursos realizados y sus frecuencias	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Relación de funciones de la Mediación Comunitaria propuestas y sus frecuencias	16
Gráfico 2	Relación de funciones del Trabajo Social Comunitario propuestas y sus frecuencias	16
Gráfico 3	Relación de los Ítems mediación, formación, Ambas, Tipo de Mediación, bagaje formativo y frecuencias	19
Gráfica 4	Relación de la necesidad de formación en mediación comunitaria, justificación y frecuencia	21

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TS	Trabajo Social	M	Mediación
TSC	Trabajo Social Comunitario	MC	Mediación Comunitaria
MCv	Mediación Civil	TdSC	Trabajador/a Social Comunitario
MdC	Mediador/a Comunitario	O	Otras
Dº	Derecho		

1. INTRODUCCIÓN

La mediación es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos que tiene cada vez más relevancia en el ámbito social y mercantil tanto en España como en muchos otros países. El pasado 6 de Julio del 2012, se aprobó la primera Ley Nacional de Mediación, Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles¹, como consecuencia de la trasposición de la Directiva europea 2008/52/CE de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Esta Ley sirve de Marco Jurídico de referencia para la puesta en práctica de la Mediación Civil y Mercantil, es por ello que esta investigación tiene como objetivo general ahondar en el ámbito comunitario ya que en principio podría verse afectado por esta regulación, mediante el análisis de lo que se entiende por mediación comunitaria desde la normativa, pasando por la razón académica, así como por el día a día de las personas profesionales de la mediación y el trabajo social, de la formación, o de ambas.

Se parte de la hipótesis principal que la mediación comunitaria, a pesar de ser parte de la mediación civil, está principalmente desarrollada por personas formadas en trabajo social, y por ello, especialmente vinculada a la práctica del trabajo social.

Como hipótesis secundaria se piensa que las funciones del mediador comunitario están siendo cubiertas casi en exclusividad por trabajadores sociales con formación en mediación y que existe una gran confusión entre la función del trabajador social y del mediador en este ámbito.

Finalmente, se parte de otra hipótesis en la que se estima que actualmente el concepto de mediación comunitaria es tan amplio que genera confusión, siendo necesario delimitarlo, a pesar que la mediación tiene toda una fundamentación teórica y una metodología propia que la individualiza tanto del derecho como del Trabajo Social.

¹ BOE de 7 de julio de 2012.

Con el fin de identificar la validez de las hipótesis, se han definido los siguientes objetivos operativos para esta investigación:

- Clarificar los límites actualmente difusos que existen entre la mediación comunitaria y el trabajo social comunitario.
- Delimitar el concepto de mediación comunitaria.
- Obtener información relacionada con las diferencias y las similitudes entre la mediación comunitaria y el trabajo social.
- Localizar y comparar los principios que rigen la puesta en práctica.
- Definir los campos de actuación de ambas profesiones.

Por medio del desarrollo de esta investigación social, la cual ha sido adaptada a los límites de tiempo y de recursos humanos, se han objetivado las hipótesis de partida pudiendo llegar a conclusiones que, por un lado dan respuesta a los objetivos propuestos y por otro, abren nuevos campos a explorar en futuras investigaciones.

2. METODOLOGÍA

2.1.- Investigación Social

La previsión metodológica en función de las hipótesis de partida y los objetivos marcados nos han llevado a seguir las fases típicas de una investigación social mediante diferentes prácticas y procedimientos operativos, que según Ander-Egg (2003, p.20-23), “requieren de la elaboración de procedimientos para la recogida de datos e información, siendo recomendable ser flexibles /.../ ante los hechos emergentes que se pueden ir produciendo durante la misma.”

El diseño de investigación social se ha definido en función de la obtención de información que sea comparable deductivamente en cuanto a los siguientes cuatro ítems: Marco Teórico y conceptual de la Mediación Comunitaria, Límites de la Mediación, Diferencias y Semejanzas entre el Trabajo Social Comunitario y la Mediación Comunitaria y finalmente el Bagaje formativo y profesional. Se ha obtenido información mediante trabajo de campo a través de diversas prácticas de investigación y se ha diseñado el plan de análisis para la interpretación y presentación de los resultados que a continuación se muestran.

2.1.1.- *Prácticas de Investigación*

La primera práctica utilizada ha sido la lectura y análisis de documentación relacionada, ya sea normativa vigente o antigua y recursos de diferentes autores y autoras tanto de España como de Latinoamérica. Esto supone “la obtención de información cualitativa basada en hechos estructurados” (Ortí, 2011).

La segunda práctica llevada a cabo ha sido una encuesta estadística con cuestionario pre-codificado auto administrado, el cual puede verse en el Anexo I. Este método, en este caso mixto en cuanto a la información cualitativa y cuantitativa obtenida, “permite registrar situaciones de hecho, comportamientos individuales y opiniones manifiestas declaradas, lo que supone prestar atención a los niveles de la realidad social de hechos estructurados y opiniones manifiestas” (Ortí, 2011).

La selección de la muestra ha sido de tipo no aleatorio por cuotas donde se ha buscado la respuesta de personas relacionadas con la mediación; como docentes, profesionales, o personas interesadas que aparecen en diversos recursos Web ², así como personas relacionadas con el trabajo social comunitario.

La encuesta se ha realizado y enviado en tres ocasiones mediante el uso de aplicaciones informáticas durante los meses de Febrero, Marzo y Abril, a la base de datos creada para esta investigación. Se pretende generar un proceso de bola de nieve, el cual facilite el acceso al cuestionario al mayor número de personas, y el contacto directo con personas profesionales interesadas en participar más activamente en el proyecto. En estas ocasiones se las propondrá la realización de una entrevista.

Finalmente, se ha pretendido contrastar la información de las encuestas con la obtenida mediante el análisis de cuatro entrevistas estructuradas. Dichas entrevistas, según Ortí (2011), “pueden dar acceso al conocimiento de la reconstrucción de acciones pasadas y trayectorias biográficas, el estudio de representaciones sociales personalizadas y la interpretación de la relación entre las situaciones vividas y las posiciones ideológicas.”

Para la realización de las entrevistas se ha planteado un contacto personal o virtual con registro sonoro tras solicitud de permiso y guion abierto, o como define Alonso (2003, p.75), “una entrevista informal”, cuyo guion orientativo puede verse en el Anexo II. Se propuso como estrategia realizar entrevistas a personas referentes con los bagajes profesionales descritos en la Tabla 1.

Tabla 1. Relación de perfil laboral y de entrevistas realizadas.

PERFIL LABORAL	Nº DE ENTREVISTAS REALIZADAS
Mediación Comunitaria	2
Trabajo Social Comunitario	1
Formador/a en Mediación	1

FUENTE: Elaboración propia

² <http://ammediadores.es/listado-de-mediadores/>
<http://aryme.com/>

En este caso, la selección de la muestra ha sido de tipo cualitativo intencional estructurada (Ortí, 2011), puesto que se han seleccionado personas de instituciones directamente relacionadas con el Trabajo Social o los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

Las entrevistas se han desarrollado a lo largo de los meses de Marzo y Abril en los lugares convenidos tras contacto telefónico o por email. En uno de los casos se realizó la entrevista mediante video-conferencia.

2.1.2.- Plan de Análisis de los Datos

El plan de análisis de los datos tiene en cuenta la comparación de los datos obtenidos de las tres prácticas de investigación definidas en comparación a los ítems expuestos, quedando la relación a analizar en la Tabla 2.

Tabla 2. Relación de Ítems previstos y Práctica para analizar.

ITEMS / PRÁCTICAS	Documentación	Cuestionario	Entrevistas
Marco Teórico MC*	X	X	X
Límites de la Mediación	X	X	X
Diferencias y Semejanzas entre TSC/MC	X	X	X
Bagaje profesional	X	X	X
FUENTE: Elaboración propia MC: Mediación Comunitaria / TSC: Trabajo Social Comunitario / * Exposición de datos de las diferentes prácticas divididas en el MARCO TEÓRICO y el apartado 4.1.1. Concepto de Mediación Comunitaria.			

Para que el análisis de los datos sea más accesible y prevenir su desaparición; los datos provenientes de las encuestas se han recopilado por medio de la aplicación informática utilizada, transportado manualmente a una tabla excel para su mayor sencillez de trabajo, y se han transcrito las grabaciones textuales de las entrevistas realizadas

Atendiendo a esta metodología, se considera cumplida la premisa de Arzate, Arteaga (2007, p. 102-103) a pesar de ser conscientes de las propias limitaciones:

“La fortaleza de un trabajo de investigación tiene su punto central en la construcción de este proceso de observación de datos: – en una palabra, una metodología -, la traducción de la teoría que guía la mirada en la realidad empírica.”

3.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.- Resultados³

3.1.1.- *Marco Teórico y Concepto de Mediación Comunitaria*

Dentro del marco jurídico actual, el concepto de mediación según la Ley 5/2012, de 6 de julio, Art.1 es que:

“Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de una persona mediadora.”

Por otro lado, la Asociación Madrileña de Mediadores (2013) entiende por Mediación Comunitaria:

“Aquella que aborda los conflictos que se producen por la interacción de las personas en el ámbito social, es decir, los conflictos que nos suceden en nuestro papel de ciudadanos y que surgen como resultado de la necesidad de compartir con otros los espacios, los recursos, las relaciones.”⁴

Nató et al. (2006, p.27) definen la Mediación Social como:

“Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran.”

Finalmente; García-López (2011), afirma que “la Mediación trabaja en el marco de las **representaciones** y no de la **verdad**, el cual lo diferencia del fin del Derecho o la Justicia,” (p.77) y hace una recopilación de puntos comunes de diferentes definiciones sobre mediación, resaltando la importancia que “la mediación conforma un proceso a corto plazo no terapéutico, aunque con componentes didácticos mediante el fomento de la autodeterminación sin imposición” (p.109). Así mismo comenta que “El mediador es el encargado de la creación de un marco en el que las partes puedan comunicarse y llegar a resolver sus propias desavenencias sin enjuiciar.” (p. 110).

³ A fecha de entrega de este documento, el número de respuestas al cuestionario ha sido de 35, Mujeres 63% (91 % españolas, 9 % extranjeras) y Hombres 37 % (77 % españoles, 23 % extranjeros). Por otro lado, el número de entrevistas ha sido de 4, y aunque han habido más personas interesadas en participar, siendo estas, personas dentro de las tipologías previstas, por motivos prácticos se ha acordado la posibilidad de realizarlas en otra ocasión si la investigación continúa.

⁴ Dentro de la mediación comunitaria incluimos además la **mediación vecinal**, que atiende los conflictos derivados de la convivencia en una misma comunidad y la **mediación intercultural**, que atiende los conflictos originados por las diferencias culturales: los prejuicios y estereotipos

De la encuesta realizada se han extraído los subconceptos de las preguntas ¿qué entiende por Mediación Comunitaria?, ¿cree que la Mediación Comunitaria está integrada dentro de la Mediación Civil?, que se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3: Relación de subconceptos aparecidos en las definiciones de Mediación Comunitaria y su frecuencia.

SUBCONCEPTO		DEFINICIONES		FRECUENCIA			
Conflicto		Crisis / Litigio / Dificultad / Problema/ Preocupación		34/35		97,1 %	
Comunidad		Barrio / Entorno local / Instituciones / Población / Espacio físico / Colectivos / Grupos / Vecinos / Pueblo		27/35		77,1 %	
Partes afectadas		Activas / Respeto / Participación / Comunicación / Conocimiento / Prevención / Relación / Convivencia / Acuerdo / Sin Juez		29/35		82, 9 %	
Mediador/a		Herramientas / Formación / Profesional / Neutra / Imparcial / Gestión conflictos / Trabajo		23/35		65,7 %	
Relación entre MC - MCv		SI	Definiciones anteriores / No restrictiva / Civil más general / Causa – Consecuencia	29/35		82, 9 %	
				M19	H10	M66	H34
		NO	Ley muy general / MC necesita delimitación por ámbito de acción / MC Colectiva, MCv Individual / MC Carácter preventivo, MCv sólo conflicto	6/35		17,1 %	
				M3	H3	M50	H50
Fuente: Elaboración propia MC: Mediación Comunitaria / MCv: Mediación Civil.							

Como se puede observar, el 97 % de las personas encuestadas considera el conflicto como elemento básico, al igual que se presentaba en las definiciones de la bibliografía. Seguido de casi el 83 %, se destaca la importancia de la participación activa de las partes afectadas en detrimento de un tercero decisor. Sigue con un 77 % el apartado comunidad como territorio concreto en el que intervenir y casi un 66 % la necesidad que haya un tercero profesional que apoye el proceso. Finalmente, cerca del 83 % considera que la mediación comunitaria está relacionada con la civil por referirse a los mismos asuntos, por existir una relación causal o porque la actual Ley no es restrictiva.

De la entrevista con Helena obtenemos que “La mediación comunitaria puede estar regulada por esta ley, /.../ si se trata de un conflicto que tenga relevancia jurídica civil.” Por lo que se entiende que se acoge a la definición expresada en la Ley 5/2012.

3.1.2.- Límites de la Mediación

La lectura comprensiva de la normativa vigente europea y española, han permitido conocer los límites institucionales generales, el cual viene definido por la Ley 5/2012, de 6 de julio, Art.2, Ámbito de aplicación:

1. /.../ aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, /.../. o al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.
2. Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de este real decreto-ley:
 - a) La mediación penal. b) La mediación con las Administraciones Públicas. c) La mediación laboral. d) La mediación en materia de consumo.

La Ley muestra un marco genérico de actuación y unos límites claros, pero amplios. En García y Rogel (2012) se recogen reflexiones técnicas al respecto. Sin embargo, de la pregunta de la encuesta, ¿qué tipo de conflictos están para usted incluidos dentro de la Mediación Comunitaria?, se obtiene la Tabla 4 con los siguientes resultados.

Tabla 4: Relación de los conflictos dentro del Marco de la Mediación Comunitaria y su frecuencia.

TIPO DE CONFLICTOS	FRECUENCIA	
Vecinales	35	100 %
Interculturales	31	88,6 %
En los espacios públicos / Uso de mobiliario y equipamientos	29	82,9 %
Familiares	13	37,1 %
Por actividades económicas	17	48,6 %
Escolares	20	57,1 %
Intra e inter institucionales	19	54,3 %
Sanitarios*	1	2,9 %
Intergeneracionales*	1	2,9 %
Fuente: Elaboración propia		
* Información ampliada por las personas encuestadas.		
Nota: El ítem TODOS ha sido integrado en las respuestas.		

Como se puede observar en la tabla, el 100 % de las personas encuestadas considera que los conflictos vecinales están dentro del marco de intervención, seguido en un 88 % y un 83 %, los ámbitos de interculturalidad y uso de espacios públicos y mobiliario o equipamiento respectivamente. Entre el 50 y 60 % consideran relevantes los asuntos en la escuela, intra e inter institucionales y los que conllevan actividades económicas.

A partir de la entrevista a Helena, se ha podido sustraer:

“Mi idea es que la regulación de la mediación, la cual es muy contraria al proceso, no puede regularse mucho, deben regularse sólo los mínimos /.../ pero se podrá ejercer la mediación de dos formas: se puede hacer una mediación que no tenga las consecuencias jurídicas conforme a la Ley de 2012 o una mediación que sí tenga esas consecuencias jurídicas. ¿De qué va a depender ello?, pues de su formación, y por supuesto de cómo estructure el proceso, cómo contacte con las partes, de los documentos que se firmen... O sea, que va a seguir existiendo una mediación genérica o no basada en un conflicto en concreto y luego puede haber mediaciones más encuadradas en ese ámbito jurídico concreto.”

Por otro lado, Oscar respondía lo siguiente a la pregunta “-¿Habéis tenido situaciones de mediación entre asociaciones y el Ayuntamiento?”:

“...entre particulares y algún **equipamiento del Ayuntamiento** /.../. El Ayuntamiento como tercer lado es frecuente como por ejemplo con **espacios de culto**, /.../ Ahí siempre hay conflicto porque **es quien regula y quien controla**. Sí que frecuentemente te encuentras con que el Ayuntamiento tiene un papel, una labor más o menos importante.”

Aunque en las situaciones conflictivas intervienen diferentes agentes, la Ley marca la que se puede considerar, en la actualidad, objeto de mediación o no, y como.

3.1.3.- Diferencias y Semejanzas entre el Trabajo Social Comunitario y la Mediación Comunitaria

De la encuesta se ha obtenido que el 80 % de las personas han considerado que el trabajo social comunitario y la mediación comunitaria son dos disciplinas diferentes, sin embargo, para abordar este asunto más profundamente, se han establecido diferentes ítems que requieren ser contestados, entre los cuales encontramos: Objeto, objetivo, técnicas y herramientas utilizadas, duración, principios y funciones.

Atendiendo al **objeto** como concepto general de ambas profesiones, según afirma García (2006, p.14), la mediación “tiene como principal protagonista y eje a la persona y su voluntad.” Por otro lado, Giménez (2010) en Danilo y Morelli (2012, p.19) comenta que:

*“Lavorare nella comunità e con la comunità per affrontare temi di interesse della medesima, sia per **migliorare la qualità della vita di un particolare, gruppo o quartiere**, sia per passare dalla coesistenza alla convivenza, aggiungendo un principio di interazione positiva tra le parti.”*

Lillo y Roselló (2001, p.63-64) exponen que el objeto del trabajo social comunitario, al igual que en los niveles individual y familiar, son “individuo, familia, /.../ grupos, barrio, área geográfica e instituciones, /.../ dependiendo de los objetivos propuestos, de los medios utilizados o de los resultados obtenidos; y no a priori por la dimensión del cliente.”

El **objetivo** para cada profesión que se ha podido obtener de la encuesta es que en la mediación se trabaja principalmente hacia la gestión de conflictos. Sin embargo, desde la Diputación de Barcelona (2005, p.17-18), se entiende que existe por un lado “una instancia de mediación, que hace referencia a la cultura mediadora y carácter preventivo, y por otro, la acción de mediación, la cual se centra más en el conflicto y en crear un espacio institucionalizado para su resolución.”

Helena especifica dentro de la mediación que:

“La gran diferencia es que la **mediación comunitaria** existe de forma **previa al conflicto** en concreto, mientras que en las **demás clases de mediación**, normalmente, la actuación del mediador es **posterior**, se produce cuando ya hay un momento avanzado del conflicto e incluso ha tenido consecuencias jurídicas /.../.”

En trabajo social comunitario se entiende que el objetivo debe ir hacia la implementación de acciones de carácter general por y para el bienestar de la comunidad, sin embargo, se coincidía en numerosas ocasiones en el apartado de similitudes de la encuesta, que desde ambas disciplinas se despliegan estrategias de desarrollo comunitario por el bienestar de las personas de la misma, que existe una relación medio/fin o que hay una búsqueda de soluciones comunes.

De la entrevista a Delia se obtiene:

“La diferencia que me viene a la cabeza, por mi experiencia, es que el Trabajo Social Comunitario no tiene siempre el **conflicto** para trabajar. Un mediador sí que veo que el conflicto es la base de su trabajo. /.../ Tu estas trabajando como TdSC y te llega un caso de un conflicto, pero también te puede llegar un caso de un montón de cosas. /.../ y el mediador primero trabaja porque existe un conflicto pero puede considerar el derivar a otros profesionales porque un asunto se le pueda escapar.”

Dentro de las **técnicas** utilizadas en las ciencias sociales se comparte la idea de que son necesarias disponer, realizar o tener integradas: habilidades sociales, diversas técnicas de comunicación y de investigación e intervención social (como son las entrevistas, la observación participante, etc.). En la encuesta hay manifestaciones contradictorias en cuanto a las diferencias (intervención directa o no, interacción o no, dirección o no), sin embargo, hay confluencia a la hora de afirmar que se hace uso de técnicas similares o que existe un conocimiento similar de las mismas.

La Ley 5/2012, de 6 de julio, sobre mediación establece en su TÍTULO IV, el procedimiento de la misma, donde se especifican las **herramientas** que se van a utilizar (Acta inicial, Acta final y Acuerdo). El actual Código Deontológico de Trabajo Social (2012) enumera las siguientes herramientas: Historia social,

ficha social, informe social, escalas de valoración social y proyecto de intervención social.

Con respecto a la **duración** de los procesos; entendiendo la Acción de la Mediación expuesta anteriormente, La Ley 5/2012, de 6 de julio, Art. 20, especifica que “será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones.” Sin embargo, entendiendo la Instancia de Mediación y relacionándola con el trabajo social comunitario, Arturo en la entrevista afirmaba que:

“El TdSC está **trabajando durante años generando un grupo empoderado** en el cual /.../ se ha conocido la población. Cuando surge ese conflicto y si hubiese la facilidad de recursos sería muy fácil llamar al mediador. /.../ Al final, ni el MdC está solo en esto ni el TdSC se tiene que desentender del proceso. Al final debería ser un trabajo conjunto en el cual, el MdC apoyase al TdSC y el TdSC con toda la información y bagaje que tiene podría volcar la información y compartir el proceso entre los dos, los consensos a los que se llega.”

Los **principios** están definidos en gran cantidad de documentos. Con respecto a la mediación que la Ley 5/2012, de 6 de julio, TÍTULO II, identifica: la voluntariedad y libre disposición, la igualdad de las partes e imparcialidad, neutralidad y confidencialidad, Nató (2006, p. 161-180) añade a la lista el respeto y el reconocimiento, la presencia y la prudencia.”,

Delia refuerza la idea de neutralidad:

“Un mediador que vaya a acompañar a un señor en un conflicto a un centro de salud mental, sí que lo veo como labor de un TdSC pero del mediador... Si se entera la otra parte, que estás acompañando al que es tu enemigo en ese momento, dejas de ser la figura parcial a convertirte... /.../ en parte del equipo contrario. Y ahí se acaba la mediación.”

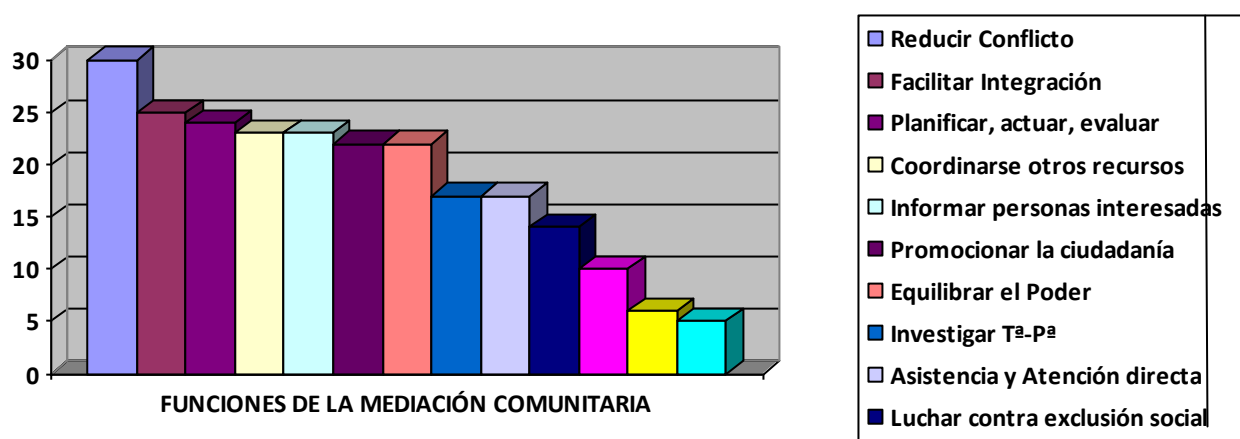
En trabajo social vienen ampliamente recogidos en el Código Deontológico (2012) en el Capítulo IV: Confidencialidad y secreto profesional y en el Art. 7 Principios Básicos (Dignidad, libertad, igualdad) y Principios Generales⁵.

⁵ Principios Generales del Trabajo Social: Respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, solidaridad, justicia social, reconocimiento de derechos humanos y sociales, autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional, colaboración profesional e integridad.

Dentro de las **funciones** de ambas disciplinas encontramos que el preámbulo del Código Deontológico del Trabajo Social (2012) afirma que la mediación entre muchas otras, forma parte de la labor profesional.

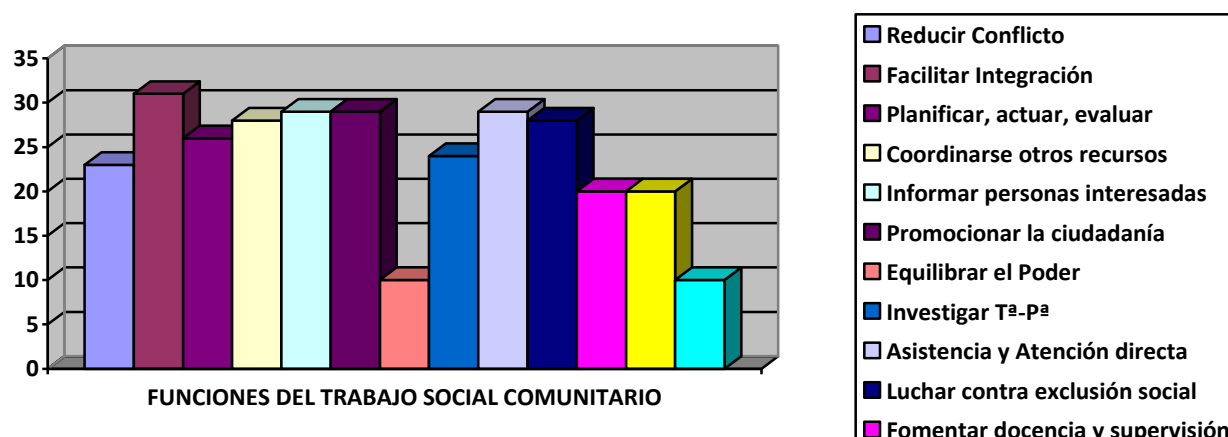
Atendiendo a la encuesta, podemos ver en los Gráficos 1 y 2, las diferencias existentes entre las funciones expresadas a cada ámbito profesional. En la Mediación Comunitaria se pone más hincapié en la reducción del conflicto, en facilitar la integración así como en planificar las intervenciones, mientras que el Trabajo Social Comunitario se centra más en facilitar la integración, coordinarse, informar, promocionar la ciudadanía, prestar asistencia directa y luchar contra la exclusión social.

Gráfico 1: Relación de funciones de la Mediación Comunitaria propuestas y sus frecuencias.



Fuente: Elaboración propia
AMARILLO: Dirigir equipos / CIÁN: Otros.

Gráfico 2: Relación de funciones del Trabajo Social Comunitario propuestas y sus frecuencias.



Fuente: Elaboración propia
AMARILLO: Dirigir equipos / CIÁN: Otros.

La Fundación Mediara (2011) comenta al respecto de la mediación que “la persona mediadora /.../ realiza funciones de catalizador para prevenir conflictos o intervenir una vez ya producidos.”

3.1.4.- Bagaje formativo y profesional

La Ley 5/2012, de 6 de julio, Art. 11.2 comenta al respecto que:

“La persona mediadora deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.”

Blanco (2009, p. 181), afirma que:

“La flexibilidad que se viene observando en las recientes leyes de mediación (familiar), al no determinar el tipo de profesional que puede desarrollar funciones de mediador, ponen el acento en el hecho de que se suele tratar de profesiones que tengan como principal cuerpo de conocimiento el interés social (o la familia).”

Por otro lado, la Asociación Madrileña de Mediadores (2013) entiende que:

“El mediador comunitario, dentro del área concreta de trabajo, tendrá que ser un profesional formado en mediación pero con conocimientos, según sea el caso, en: desarrollo comunitario y procesos participativos, propiedad horizontal y manejo reuniones, inmigración e interculturalidad, etc.”

Con relación a la encuesta realizada, se presentan varias tablas en las que se diferencian varias cuestiones con relación al bagaje formativo y profesional. En primer lugar, se ofrece un tratamiento cruzado expuesto en la Tabla 5 que relaciona diferentes ítems.

Tabla 5: Relación entre Rango de Edad, Estudios, sexo, nacionalidad y sus frecuencias.

	A		B		C		D		E		F		Frec. extj	FREC Total.	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H			
I (50-56)	-	-	-	-	X	-	-	-	-	Y	-	Y	1/3	3/35	8,6 %
II (58-66)	-	-	-	-	-	-	S	Y	YZZ	YY	-	-	1/7	7/35	20 %
III (68-76)	-	-	S	W	-	-	ZYZ	Z	WYY	U	YY		2/12	12/35	34,3 %
IV(78-86)	Z	-	UZZZ	ZZ	-	-	W		WZ	YZY	-		1/13	13/35	37,1 %
TOTAL	1		8		1		7		15		3		100 %		
FREC est	2,8 %		22, 9 %		2,8 %		20 %		42,9 %		8,6 %				
Fuente: Elaboración propia															
A: GES / B:Diplomatura / C: Grado / D: Licenciatura / E: Máster / F: Doctorado															
Z: Trabajo Social / Y: Derecho / X: Sociología / W: Psicología / V: Antropología / U: Ed. Social / T: Política / S: Otras.															
Frec. Extj: Frecuencia personas extranjeras que han realizado la encuesta.															
Negrita: Persona Extranjera / Subrayado: +1 estudio adicional / Kursiva: +1 estud. adicional															

Es destacable que salvo dos personas (S), todas tienen estudios superiores relacionados con las ciencias sociales. Por otro lado, los estudios mínimos de

las personas extranjeras encuestadas son de máster o doctorado y que hay mayor relación de personas interesadas en la mediación cuanto más joven se es.

En segundo lugar, teniendo en cuenta que el 42 % de las personas encuestadas han estudiado trabajo social y el 45 % derecho, se puede ver en la Tabla 6, la relación de estas personas con su profesión y sus frecuencias.

Tabla 6: Relación de las personas que han estudiado trabajo social, derecho, otras y que son mediadoras, formadoras, ambas o ninguna y sus frecuencias.

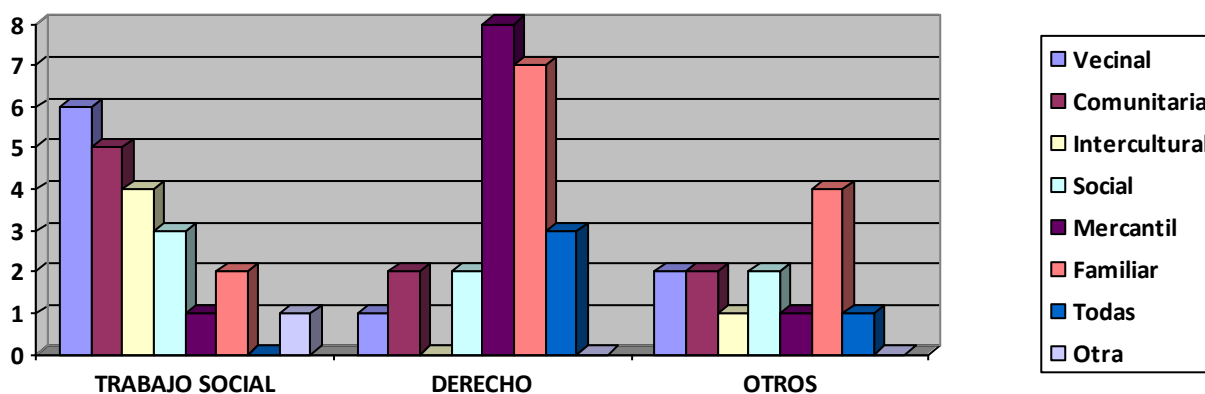
	Trabajo Social		Derecho		OTRAS		FRECUENCIAS	
Mediadores/as	5	35,8 %	3	20 %	2	33,3 %	10/35	28,6 %
Formadores/as	1	7,1 %	-	-	-	-	1/35	2,9 %
Ambos/as	2	14,2 %	10	66,7 %	3	50 %	15/35	42,8 %
Ninguno/a	6	42,9 %	2	13,3 %	1	16,7 %	9/35	25,7 %
TOTAL	14	100 %	15	100 %	6	100 %	35/35	100 %

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que hay mayor presencia de personas con formación en derecho que se dedica a la mediación con relación al trabajo social y que éste a su vez, tiene mayor presencia que las personas con otra formación.

Del total de las 26 personas: mediadoras, formadora y que dedican su atención a ambas actividades (Formación y Mediación), se puede observar en el siguiente Gráfico 3 el porcentaje de dedicación a cada tipo de mediación en función del bagaje formativo.

Gráfico 3: Relación de los Ítems mediación, formación, Ambas, Tipo de Mediación, bagaje formativo y frecuencias.



Como se puede ver, es destacable la relación que existe entre el trabajo social y los ámbitos concretos de la mediación comunitaria, al igual que la relación que existe entre el derecho y la mediación mercantil o familiar.

Finalmente se relaciona en la Tabla 7 los estudios y profesión y si se ha hecho algún curso de mediación general y/o específica en mediación comunitaria, si se trabaja como mediador/a y sus frecuencias.

Tabla 7: Relación de estudios, profesión, cursos realizados y sus frecuencias:

	Curso Mediación			Curso MC.			Trabaja como mediador/a		
	TS	Dº	O	TS	Dº	O	TS	Dº	O
Mediadores/as	4/5	3/3	1/2	2/5	1/3	0/2	3/5	3/3	2/2
Formadores/as	1/1	-	-	0/1	-	-	0/1	-	-
Ambos/as	2/2	9/10	3/3	0/2	4/10	1/3	2/2	10/10	3/3
TOTAL	7/8	12/13	4/5	2/8	5/13	1/5	5/8	13/13	5/5
Fuente: Elaboración propia MC: Mediación Comunitaria / TS: Trabajo Social / Dº: Derecho / O: Otros estudios Nota: Respuestas afirmativas									

De esta tabla, cabe destacar que existe una mayor dedicación a la práctica de la mediación por parte de las personas que son mediadoras y formadoras, que el 88 % de estas personas ha realizado algún curso de mediación, que sin embargo, únicamente el 35 % ha recibido un curso de mediación comunitaria y que el 100 % de personas con bagaje de derecho y otros estudios, frente al 62 % con trabajo social, están dentro del circuito laboral de la mediación.

De la entrevista con Delia, se ha podido obtener la siguiente información:

“Estudié Trabajo Social e hice mis prácticas como trabajadora social comunitaria. /.../ Mis compañeras del Servicio de Mediación Comunitaria, todas son trabajadoras sociales, y trabajan en colaboración con unas mediadoras de parques y canchas.”

Oscar comenta al respecto de su equipo:

“Tres personas vienen del ámbito de la psicología, dos somos educadores sociales, una antropóloga y una trabajadora social. Algunos tienen postgrado en mediación pero la formación de base es esa.”

Teniendo formación específica:

“El mío en concreto era sobre mediación comunitaria y resolución de conflictos públicos /.../ Pero los demás, pues sé que alguno ha hecho un curso sobre mediación más específica, o con módulos de familia o comunitario... hay un poco de todo...”

Para acabar, Helena concreta que:

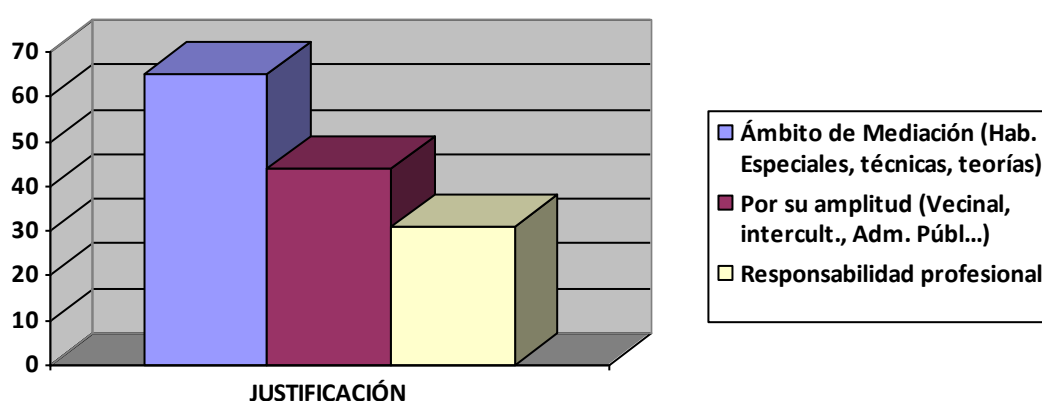
“Yo soy profesora titular de derecho procesal, hice mi tesis doctoral en el ámbito del proceso... desde entonces, ya me di cuenta que este proceso no era el adecuado para todo tipo de conflictos y empecé a tener interés por la mediación.”

“Sí creo que tiene que haber técnicas, proceso, y por supuesto conocimiento jurídico de las consecuencias, de las exigencias de la Ley, etc. Sobre todo una parte de la formación también tiene que ayudar a deshacernos del revestimiento que obtenemos cuando aprendemos una de esas profesiones reguladas como trabajador social, abogado...”

Los bagajes expresados relacionan lo expuesto al comienzo de este punto con la realidad profesional. Se pone de manifiesto la relación con las disciplinas sociales y de la necesidad de formarse complementariamente.

Otros datos de interés muestran que el 91 % de las personas encuestadas defienden que la mediación comunitaria requiere de una formación específica; en el Gráfico 4 se puede discernir los intereses principales que han expresado estas personas, coincidiendo en un 65 % que es necesario esta formación, como sería necesario para especializarse en otro ámbito, en un 44 % por su amplitud de materias que la engloba y en un 31 % aludiendo a la ética y obligación como profesional y entidad.

Gráfica 4: relación de la necesidad de formación en mediación comunitaria, justificación y frecuencia.



3.2.- Discusión

La definición y límites que la Ley 5/2012 establece sobre la mediación no son excluyentes pero tampoco específicos en cuanto a sus ámbitos de acción, simplemente crea un campo de actuación que organiza la práctica. A partir de otros datos expuestos, se ha podido observar que la mediación comunitaria abarca ámbitos que van más allá de lo formal y plantea cuestiones que relacionan lo ideológico con lo operativo.

Lo ideológico tiene relación con la Instancia o Cultura de la Mediación tal como definía la Diputación de Cataluña (2006) y que apoyan tanto Arturo como Oscar en sus discursos. Implica la puesta en marcha de un proceso a medio largo-plazo que sirva como herramienta de confianza y preventiva de conflictos, el cual requiere de voluntad política, de trabajo profesionalizado y de tiempo. Según Nató (2006, p.62) “desde la mediación se intenta entrelazar una red o crear una trama social”, del mismo modo ocurre en trabajo social comunitario y es en este punto donde existe la mayor relación entre ambas disciplinas.

Dentro del marco operativo se encuentra la Acción de la Mediación o práctica formalizada. Se habla de institución, de lugar de referencia, de profesionalidad y de un proceso específico. Una organización que como afirman Helena y Oscar, conlleva un procedimiento y una relación con instituciones judiciales o de seguridad ciudadana, y como Delia y Arturo querían hacer ver, requieren de presencia en tiempo y espacio para su consolidación y el establecimiento de límites claros para legitimar los servicios.

Vistas ambas vías, surge un nuevo debate sobre cómo conciliar ambas disciplinas en un mismo servicio, lo que deja abierta la línea de investigación cuya nueva hipótesis es que la influencia del servicio puede verse incrementada si forma parte de procesos comunitarios: ¿Es posible que haya sólo una persona de referencia? ¿Hasta qué punto puede influenciar la neutralidad e imparcialidad en el proceso?

A nivel formativo, hay consenso en que la mediación comunitaria requiere de formación específica, ya no sólo relacionada con el propio procedimiento, sino

con la técnica, el proceso, la legislación relevante y los campos de actuación posibles (Vecindario, Interculturalidad, Espacios Públicos...). El procedimiento lo marca la Ley, siendo la legislación referente la actualizada del momento. Y finalmente, técnica, proceso y campos de actuación estarían especialmente relacionados con las teorías y habilidades básicas requeridas para desarrollar las funciones como profesional del trabajo social, y más en concreto, como trabajador social comunitario, con la salvedad del principio rector de la neutralidad y/o imparcialidad.

Como se ha podido observar, en términos generales existe la convicción que ambas disciplinas son diferentes, sin embargo, atendiendo al gráfico 3, alguna bibliografía y los discursos de Delia, Arturo y Oscar, se puede afirmar que un bagaje formativo relacionado con el trabajo social puede ofrecer una buena base desde donde empezar una formación especializada en mediación comunitaria.

Un término difuso y contradictorio que se ha podido encontrar, y que requiere de un estudio teórico-práctico más a fondo, como se puede observar en Blanco, M. en García y Rogel (2012), es la relación entre el límite expuesto por la Ley 5/2012 sobre la mediación con la Administración Pública y la práctica real que se han observado en discursos y las respuestas de la encuesta. El límite se presenta como una formalidad que en cierto modo desvirtúa uno de los objetivos básicos de la práctica que es “sentarse y hablar en términos de igualdad,” lo que induce a pensar que la mediación tiene una dimensión social centrada en la participación activa de las partes u horizontalidad, que está en confrontación con la asentada institución judicial y administrativa del Estado, de organización vertical y patriarcal.

Finalmente, durante el proceso de realización de la investigación, surgió la hipótesis que va a producirse un impacto positivo en cuanto al uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos como consecuencia de la puesta en marcha de la Ley de Tasas de acceso al Sistema Judicial. Se considera interesante estudiar las respuestas de las distintas instituciones, de los ciudadanos y de las voluntades políticas para con esta observación.

4. CONCLUSIONES

Se considera cumplido el **objetivo general** planteado después de haber recogido, expuesto y sido analizada la información y los datos relacionados con la Mediación Comunitaria.

Se consideran cumplidos los **objetivos operativos** tras haber realizado un estudio comparativo entre los diferentes ítems propuestos quedando constancia que:

- El **concepto** de mediación comunitaria agrupa términos como conflicto/prevenición, individuos/comunidad, profesionalidad, proceso y participación de las partes involucradas, que requieren de una presencia y estabilización en espacio y tiempo para atender tanto la Acción de Mediación como la Instancia de Mediación.
- El **límite** o frontera entre ambas disciplinas (TSC/MC) es la formación extra a titulación superior marcada por la Ley 5/2012, el procedimiento y el **principio rector** de neutralidad/imparcialidad. A pesar que mediar forme parte de las funciones del trabajo social, no tendrá consecuencias jurídicas si no cumple los requisitos de la Ley.
- **Objeto, objetivo y técnicas** son similares. La **duración** de la acción/intervención es diferente, sin embargo, la idea de proceso se entiende en ambos cuando se habla de Instancia. El trabajo social contiene a la mediación en cuanto a funciones.
- Debido a la similitud de **campos de actuación** del trabajo social comunitario y la mediación comunitaria, los cuales quedan registrados como Instancia y Acción, se estima necesario profundizar más, mediante prácticas de investigación social cualitativas que identifiquen la realidad social de un modo más empírico.

En definitiva, se puede afirmar que las **hipótesis han sido confirmadas**, (Mediación comunitaria desarrollada por trabajadores y trabajadoras sociales / Confusión de funciones y límites). Sin embargo, se considera necesario continuar la investigación con una muestra más significativa que pueda sostener de manera más empírica esta hipótesis.

5.- BIBLIOGRAFÍA (APA)

Alonso, L.E. (2003). *La mirada cualitativa en sociología (2ª ed.)*. Madrid: Editorial Fundamentos.

Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y Técnicas de Investigación Social IV, Técnicas para la recogida de datos e información*. México: Grupo Editorial Lumen.

Arzate, J. y Arteaga, N. (2007). *Metodologías cuantitativas y cualitativas en las ciencias sociales, perspectivas y experiencias*. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública.

Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, una visión jurídica*. Madrid: Ed. Reus.

Blanco, M. (2012). Artículo 2. Ámbito de aplicación. En García, L. y Rogel, C. *Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012* (pp. 45-46). Madrid: Ed. Reus.

De Luise, D. y Morelli, M. (2012). *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*. Italia: Libellula Edizioni.

Diputación de Cataluña (2005). *Los Servicios de Mediación Comunitaria, propuestas de actuación*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.

García-López, E. (2011). *Mediación, perspectivas desde la Psicología Jurídica*. Colombia: Ed. El Manual Moderno.

García, L. (2006). *Mediación con conflictos familiares, una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Ed. Reus.

Lillo, N. y Roselló, E. (2001). *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea.

Nató, A., Rodríguez, M^a. G., Carbajal, L. M^a (2006). *Mediación Comunitaria, conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Ed. Universidad.

Artículos/apuntes no publicados.

Ortí, M. (2011). *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Facultad de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid, España.

Bibliografía virtual.

Asociación de Mediadores de Madrid, (2013). Vocalías, Mediación Comunitaria. Mayo, 24, 2013. <http://ammediadores.es/vocalias/comunitaria/presentacion/>

Consejo General de Trabajo Social, (2012). Código Deontológico del Trabajo Social. Mayo, 26, 2013.
http://www.cgtrabajosocial.com/consejo/codigo_deontologico

Fundación Mediara, (2011). ¿Qué es la Mediación Comunitaria? Mayo, 27, 2013.
<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>

Publicaciones oficiales de algún gobierno:

España. Ministerio de Justicia (2012). *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Madrid: BOE. De 7 de julio de 2012.

6.- ANEXOS

6.1.- Cuestionario

Según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal de España, revisada el 6 de Marzo de 2011; el equipo de investigación se compromete a salvaguardar dichos datos y utilizar la información facilitada exclusivamente para el uso científico que el trabajo persigue.

MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

DATOS BÁSICOS. Este apartado recoge datos cuantitativos de las personas que realizan la encuesta. Estos datos van a permitir aproximarse a la tendencia actual en relación a la Mediación.

1. Género
2. Edad
3. Nacionalidad
4. País de residencia
5. Municipio donde trabaja.

FORMACIÓN. Este apartado recoge datos cuantitativos y cualitativos los cuales van a permitir conocer más sobre la persona profesional/formadora en su ámbito de trabajo y el recorrido hasta llegar a él.

1. ¿Qué titulación máxima tiene usted? Seleccione la casilla que proceda. (GES-EGB / Bachiller-BUP / FP-Medio / FP-Superior / Diplomado / Graduado / Licenciado / Master / Doctorado)
2. ¿Desde qué área de estudio procede usted? Seleccione las opciones que considere. (Ciencias Sociales / Ciencias Naturales / Ingeniería / Otras...).
3. En caso de provenir desde las Ciencias Sociales, ¿desde qué estudios concretos? Seleccione las casillas que considere. (Trabajo Social, Psicología, Derecho, Política, Sociología, Antropología, Relaciones Internacionales, Educación Social, Integración social, Económicas, Otra - ¿Cuál?).
4. ¿Cómo desarrolla su actividad? (Profesional de la mediación / formador en mediación/ ambos / ninguna).

Para el profesional:

5. ¿Ha hecho un curso de Mediación? Responda Sí o No.
6. ¿Trabaja usted como mediador/a? Responda Sí o No.
7. ¿Se considera usted mediador/a? Razone Sí o No por favor.
8. ¿Qué tipo de Mediación desarrolla durante su actividad diaria? Seleccione las casillas que considere. (M. Familiar / M. social / M. comunitaria / M. Mercantil / M. Intercultural / Otras...)
9. ¿Ha tenido que realizar un curso específico de Mediación Comunitaria? Responde Sí o No.
10. ¿Desarrolla alguna otra actividad a parte de la Mediación? (Juicio / Arbitraje / Conciliación / Negociación / Todas / Ninguna / Otro...).
11. ¿En qué tipo de Institución trabaja? Seleccione las que considere por favor (Institución Pública / Institución Privada / Tercer Sector-ONG, Asociación, Fundación...)

12. ¿Cuántos profesionales de la mediación o del trabajo social hay en su centro/Institución/empresa? Indique el número por favor.
13. ¿Con qué edad empezó su experiencia como Mediador/a? Indique la edad por favor.
14. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de Mediador/a? Indique el número de años por favor.

Si es formador:

15. ¿Ha hecho un curso de Mediación? Responda Sí o No por favor.
16. ¿Desarrolla su función docente en? Seleccione las casillas que considere por favor. (Experto, especialista, master, doctorado, grado, empresa)
17. Nombre del curso, asignatura o materia que imparte: Escriba el o los nombres por favor.
18. Desde hace cuánto tiempo es formador en el ámbito de la mediación. Indique el número de años por favor.
19. ¿Desarrolla alguna de las siguientes labores a parte de la Mediación? (Dirección / Gestión / Coordinación / Comunicación / No, ninguna / Otra).

CONCEPTO. Este apartado recoge datos cuantitativos y cualitativos en relación a lo que las personas entienden de la Mediación.

20. ¿Qué entiende por Mediación Comunitaria? Defina con sus palabras por favor.
21. Según la definición de mediación que se da en la Ley 5/2012 del 6 de Julio de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles: *“Mediación es aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”* ¿Cree que la Mediación Comunitaria está comprendida dentro de la Mediación Civil? Responda SI o NO y razone por favor.
22. ¿Qué tipo de conflictos están para usted incluidos dentro de la Mediación Comunitaria? Señale los que considere oportunos por favor. (Vecinal, intercultural, en los espacios públicos – uso de mobiliario y equipamientos, familiares, por actividades económicas, escolares, intra e inter institucional, todos, otras).
23. ¿Cuáles son las funciones de la Mediación Comunitaria y por tanto, de los profesionales que la realizan? Señale los que considere oportunos por favor. (Reducir el conflicto, informar a las personas interesadas, investigar a partir de la teoría y la práctica, facilitar la integración, dar asistencia y atención directa, luchar contra la exclusión social, coordinarse con otros recursos, promocionar la ciudadanía, planificar y elaborar documentos, fomentar la docencia y la supervisión, dirigir equipos, equilibrar el poder, otro).
24. ¿Considera que la Mediación Comunitaria requiere de un formación específica para los mediadores? Responda SI o NO y razone su respuesta por favor.
25. ¿Qué aspectos debería incluir la formación en Mediación Comunitaria? Señale los que considere oportunos por favor. (Trabajo social comunitario, interculturalidad, perspectivas teóricas, fundamentos para la ciudadanía, formación básica de derecho, FB Psicología, FB Antropología, FB Sociología, FB Política, otro).

MEDIACIÓN COMUNITARIA Y TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO. Este apartado recoge datos cuantitativos y cualitativos en relación a lo que las personas dentro del mundo del Trabajo Social entienden comparativamente de ambos.

26. ¿Está conforme con la siguiente definición de Trabajo Social Comunitario? “Proceso por el cual las personas profesionales del trabajo social dedican su práctica a la consecución del Bienestar Social de la población que habita y/o participa en la vida de un territorio, mediante la participación directa y activa de dichas personas en el análisis, concienciación y resolución de los conflictos que afectan a la comunidad, potenciando los recursos de la misma” Responda SI o NO por favor.
27. ¿Considera que el Trabajo Social Comunitario y la Mediación Comunitaria son dos disciplinas o profesiones diferentes? Responda SI o NO por favor.
28. ¿Cuáles cree que son las principales diferencias entre la Mediación Comunitaria y el Trabajo Social Comunitario?
29. ¿Cuáles cree que son las principales similitudes entre la Mediación Comunitaria y el Trabajo Social Comunitario?
30. ¿Cuáles son las funciones del Trabajo Social Comunitario y por lo tanto, de los profesionales que la realizan? Señale los que considere oportunos por favor. (Reducir el conflicto, informar a las personas interesadas, investigar a partir de la teoría y la práctica, facilitar la integración, dar asistencia y atención directa, luchar contra la exclusión social, coordinarse con otros recursos, promocionar la ciudadanía, planificar y elaborar documentos, fomentar la docencia y la supervisión, dirigir equipos, equilibrar el poder, otro)

INFORMACIÓN ADICIONAL. Este apartado recoge los nombres de las Leyes relacionadas con el Trabajo Social y la Mediación relevantes en cada provincia y Estado y facilita la búsqueda y estudio al equipo investigador.

31. En caso de conocerlo o de saber dónde está situado. ¿Cuál es la Ley o leyes en su provincia que rigen los asuntos referentes a la Mediación Civil y/o Comunitaria?
32. En caso de conocerlo o de saber dónde está situado. ¿Cuál es la Ley o leyes en su provincia que rigen los asuntos referentes al Trabajo Social?
33. En caso de conocerlo o de saber dónde está situado. ¿Cuál es la Ley o leyes en su país que rigen los asuntos referentes a la Mediación Civil y/o Comunitaria?
34. En caso de conocerlo o de saber dónde está situado. ¿Cuál es la Ley o leyes en su país que rigen los asuntos referentes al Trabajo Social?

¡Esto es todo! Muchas gracias por su tiempo y dedicación.

6.2.- Guion entrevistas

	ENTREVISTA A DELIA (Mediadora Comunitaria)
1	Bagaje profesional, ¿qué hacéis aquí?
2	¿También tenéis una línea de mediación intercultural?
3	¿Tus compañeras mediadoras son Trabajadoras Sociales?
4	¿Qué diferencias crees que puede haber entre un trabajador social comunitario, como por ejemplo los del Casino de la Reina y con vuestro servicio?
5	¿Crees que la actuación de un/a Trabajador/a Social Comunitaria podría servir como algo preventivo del conflicto y también tendría la función de mediar en algún caso?
6	Funciones
7	Y ¿diferencias entre mediación vecinal y mediación comunitaria?
8	¿Quizás esa labor sería más de Servicios Sociales? La labor de diagnóstico y de ser más activo para la solución, más que de un mediador, ¿no?

	ENTREVISTA A ARTURO (Trabajador Social Comunitario).
1	Bagaje profesional
2	¿Has tenido que mediar dentro de tu contexto de trabajo?
3	¿Funciones de la Mediación Comunitaria? ¿Funciones del Trabajo Social Comunitario?
4	Diferencias entre mediación comunitaria e intercultural
5	¿Alguna experiencia que consideres compartida de ambas disciplinas?
6	¿Cómo crees que tendría que actuar ante el conflicto, un/a Trabajador/a Social Comunitaria y un/a Mediador/a Comunitaria?
7	¿Crees que un/a Trabajador/a Social experta podría llegar a mediar en esa situación?
8	¿Cuáles crees que serían las limitaciones de cada ámbito?

	ENTREVISTA A OSCAR (Mediador Comunitario)
1	Día a día / bagaje profesional
2	¿Dentro del equipo profesional sabrías decirnos un poco de donde provienen tus compañeros/as? ¿De qué estudios?
3	¿Alguna formación específica en Mediación Comunitaria?
4	Dentro del que hiciste tú, ¿nos podrías hablar un poco de lo que entraba, asignaturas...?
5	¿Qué similitudes y diferencias crees que hay entre la mediación comunitaria y el trabajo social comunitario?
6	¿Qué ves en común y diferente en la comunitaria y en la intercultural?
7	Logros que haya habido en el equipo con respecto a la mediación
8	¿Habéis tenido situaciones de mediación entre asociaciones y Ayuntamiento?
9	¿Dentro de la mediación vecinal qué casos se os pueden dar?
10	¿Cómo se desarrolla el proceso? ¿Es la policía quien deriva el caso?
11	¿Definición de mediación comunitaria...?

	ENTREVISTA A HELENA (Profesora de Mediación)
1	Bagaje profesional
2	¿Cuáles serían los puntos más fuertes con respecto a la línea del derecho o del trabajo social?
3	¿Cómo podrías definir la Mediación Comunitaria?
4	¿Puntos clave de la Mediación Comunitaria que la puedas diferenciar de la Mediación Civil?
5	¿Crees que sería necesaria una formación específica? ¿Qué tipo de formación? ¿Qué tipo de habilidades debería tener un mediador o una mediadora?
6	Diferencias entre la mediación, derecho y el trabajo social